

COMISIÓN INDUSTRIAL
DE PUERTO RICO
CIPR



Solicitud de Propuestas **SAMAweb**

Presentado por:

Oficina de Tecnología y Sistemas de Información
José A. Llanos Marcano, Director
Comisión Industrial de Puerto Rico
18 de enero de 2023



La Comisión Industrial de Puerto Rico (CIPR) es una agencia cuasi judicial del Gobierno de Puerto Rico, creada mediante la Ley Núm. 45 de 18 de abril de 1935, como un organismo apelativo con facultad en ley para revisar las decisiones de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado cuando son apeladas, para determinar si las mismas están conforme a la Ley.

Cualquiera de las partes que no esté de acuerdo con la decisión de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE) podrá radicar, por derecho propio o mediante un abogado, un escrito de apelación ante la Comisión Industrial dentro de un término de treinta (30) días después de haber sido notificada la decisión. El derecho es uno absoluto, aunque vencido este término, pierde el derecho de apelación.

La Comisión, sirviendo a los trabajadores lesionados de Puerto Rico y asegurando su derecho a los beneficios de salud, podrá revocar, modificar o confirmar dichas decisiones. El resultado de la evaluación es una resolución en términos de la asistencia o rechazo de la reclamación del lesionado.

El Sistema Automatizado de Manejo de Apelaciones (SAMA) es el sistema de información principal de la CIPR y fue creado para apoyar en el manejo de las apelaciones que radican los lesionados o peticionarios de las decisiones emitidas por la CFSE. SAMA controla el proceso de Secretaría de la agencia, utilizando automatización de procesos y el manejo de casos electrónicos basados en imágenes. Este proceso comienza con la radicación de la querrela, digitalización del caso y clasificación, e incorpora la citación de vistas públicas, vistas médicas y referidos a especialistas. El proceso eventualmente culmina con la citación del caso, resolución del caso y notificación del resultado a los involucrados.

La automatización de procesos de la CIPR comenzó temprano en los años 1990 con la implementación de un sistema Wang VS para computarizar la transcripción de vistas en salas usando un procesador de palabras. Este sistema también funcionó para comenzar el archivo y manejo electrónico de estos documentos y permitía consultar datos de los casos por vía telefónica, mediante IVR (“Interactive Voice Response”).

Alrededor del 1995, como parte de una iniciativa a nivel gubernamental de automatizar los procedimientos operacionales en sus dependencias, la CIPR gestionó el remplazo del sistema Wang por una plataforma del mismo fabricante con capacidades de digitalización, manejo de imágenes de documentos y automatización del flujo del trabajo o “workflow” del proceso. La plataforma fue implantada sobre una infraestructura cliente/servidor de Microsoft Windows con servidores de base de datos usando Unix de HP. La base de datos utilizada en ese momento fue Informix.

Pocos años más tarde, la línea de productos de imágenes y “workflow” de Wang fue adquirida por Eastman Software, subsidiaria de Kodak. Temprano en la década del 2000, Eastman vendió los productos a otra compañía de software, Global 360. En el 2008, la CIPR desarrolló SAMAwEB sobre la plataforma de Global 360. Esta aplicación se creó para proveer la capacidad de radicación de apelaciones y consultas de casos a través del Internet. En febrero de 2017, la CIPR llevó a cabo un proyecto piloto con pruebas del servicio de radicaciones en línea usando SAMAwEB. Desafortunadamente, la aplicación nunca fue puesta en producción al cambiar las prioridades tras un cambio de administración.

En el año 2012, la suite de productos Documentum de Dell EMC fue seleccionada como plataforma para el desarrollo de la segunda generación de SAMA, SAMA II. Esta tecnología permitió reemplazar el sistema original con una solución altamente flexible y configurable que ha estado en operación desde el 2013. SAMA II automatizó el proceso de apelaciones de la CIPR tomando ventaja de las tecnologías líderes en “Business Process Management (BPM)” y “Enterprise Content Management (ECM)” de esa época. SAMAII incorporó la primera versión de SAMAwEB y fue habilitado para trabajar las radicaciones y consultas electrónicas por medio del Internet en forma de proyecto piloto. Sin embargo, esta funcionalidad nunca se puso en producción.

Después de casi 10 años de funcionamiento, SAMAII requiere actualización o remplazo de la plataforma para evitar los problemas y costos asociados con la obsolescencia de los sistemas de información y obtener los beneficios de una arquitectura que apalanque las tecnologías actuales de comunicaciones.

El nuevo proyecto tendrá como objetivo realizar la reingeniería de los procesos de la CIPR y la automatización de sus procesos de negocio. También se pretende desarrollar una nueva infraestructura tecnológica, integrando las diferentes soluciones de digitalización, adquisición, almacenamiento y manejo de distintos tipos de contenido, tales como datos, imágenes fijas, video, sonido y redes sociales.

Se pretende incorporar a la infraestructura tecnologías de vanguardia de redes de comunicación, integración y acceso a la plataforma, como lo son el Internet y las “nubes”. Se establecerá la infraestructura de seguridad cibernética necesaria para proteger la información de los apelantes, sus abogados y otros usuarios de los sistemas de la CIPR. También se establecerán subsistemas de resguardo y replicación del contenido y programación de la nueva plataforma.

Uno de los retos que presenta la modernización de SAMAII es la migración de los casos y el contenido que acompaña los mismos, de la actual plataforma, Documentum, a una nueva plataforma propuesta por los participantes del RFP. Es necesario que antes de liberar el sistema a los usuarios finales, todos los casos existentes y su contenido correspondiente en el sistema y todos los datos relacionados con el funcionamiento del sistema actual sean migrados en su totalidad y certificados como exactos.



ALCANCE DEL PROYECTO / REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Las funcionalidades que se requieren para la plataforma a diseñar, crear y ejecutar son la siguientes:

Plataforma Electrónica: SAMAweb

Desarrollo y establecimiento de un Portal en la Web.

Desarrollo y establecimiento de una nueva versión de aplicación de tipo Web que maneje los procesos de la Comisión Industrial de Puerto Rico relacionados a SAMA y que integre documentos y medios externos, como grabaciones de voz, en el flujo de estos procesos. Esta nueva aplicación asumirá el nombre de la aplicación tipo Web anterior, SAMAweb.

Desarrollo y establecimiento de una Aplicación Móvil que trabaje a la par con la Plataforma Electrónica Web.

La mayoría de los usuarios posee un dispositivo celular, por lo tanto, es importante establecer funcionalidades y acceso a la información efectivamente utilizando el celular.

Todo lo descrito anteriormente debe estar sincronizado con la información encontrada en la base de datos del sistema.



Manejo de Cuentas de Usuarios, Permisos y Seguridad

Creación de perfiles de todos los usuarios que incluyan identificaciones, campos de información y otros. Al acceder a su cuenta, el usuario podrá acceder a los módulos que detallen los eventos en los que esté participando.

Establecimiento y manejo de roles para las distintas áreas o funciones de la Plataforma.

Módulos de Procesos

Creación de módulos o áreas de procesos que incluyan los campos necesarios, estatus y flujos de proceso.

La solicitud puede incluir los siguientes módulos no taxativos dependiendo de la causal establecida:

- Caso CIPR #
- Radicación de Apelación, Petición
- Mociones
- Conferencia de Antelación a Vista
- Vista Médica
- Vista Pública
- Adjudicación – Resolución
- Notificación Final
- Honorarios del Abogado
- Sanciones
- Consolidación
- Intervenciones
- Otros Eventos: Definir con CIPR

El proponente deberá definir los módulos de procesos necesarios para cada causal junto al Personal de CIPR.



Documentos:

Cada proceso con sus respectivos eventos conlleva la creación de documentos legales. Estos documentos contienen: epígrafes, explicativo legal que incluye descripciones y sucesos del evento, términos, advertencias, firmas y otros.

Estos documentos o archivos pueden clasificarse en las siguientes categorías no taxativas, por ejemplo:

- Escrito de Apelación / Petición
- Moción
- Oposición a Moción

-  Pruebas / Documentos Complementarios
-  Pruebas / Informes de Peritos y Médicos
-  Memorando de Derecho
-  Citación
-  Orden
-  Resolución
-  Resoluciones por Formularios Previos
-  Informes de Peritos/Médicos de CIPR
-  Grabaciones
-  Transcripciones

El proponente debe definir más detalladamente las categorías de los documentos junto al Personal de CIPR.

Para el manejo de la documentación se requiere:

Establecimiento de plantillas para los documentos en los diferentes módulos de proceso. El proponente debe identificar los documentos y preparar las plantillas estableciendo los campos que se llenarán automáticamente proveniente de una base de datos.

La programación debe proveer la información para llenar los campos de forma automática en las pantallas de recolección de información y deberá crear cualquier plantilla subsiguiente en el flujo de trabajo una vez completada.

Si la base de datos para crear el documento contiene la información para una citación, traslado o suspensión del evento debe ser automáticamente generada en el Calendario de Actividades.

El contenido de la base de datos para ejecutar los documentos utilizando las plantillas debe estar disponible al Usuario para edición o acceso a información sin que tener que entrar al documento.

Capacidad de generar nomenclatura automática proveniente de base de datos para los nombres de los documentos y archivos ya sea generados por plantillas o subidos a la plataforma.

En ciertos momentos el Usuario deberá escoger ciertos criterios necesarios para continuar con el proceso.

Ejemplo:



[casoCIPR-#_fecha de caso_causal_apelante_radicación_d001_escritodeapelación_11-oct-22](#)

Capacidad de subir documentos o imágenes externos en los diferentes módulos o procesos del sistema.

Integración de archivos de multimedia y transcripciones a los distintos módulos de procesos.

Capacidad de búsqueda de los documentos en el sistema utilizando diferentes criterios.

Creación de plantillas predefinidas para mensajes electrónicos que dependan del contenido del documento o evento a ser enviado.

Capacidad de envío simultáneo de correo electrónico a los usuarios de forma preestablecida por el tipo de documento y proceso. Se debe poder editar el escogido manualmente.

Capacidad de imprimir documentos creados o subidos a la plataforma para uso del Usuario, archivo físico, entrega personal o envío de correo postal si se requiere.

Capacidad de crear “labels” de distintos tamaños para envío por correo del servicio postal.

Capacidad de verificación de direcciones con sistema de correo del servicio postal.

Capacidad de establecer estatus de entrega personal del documento, envío por correo postal u otro.



Calendario

Calendario que maneje los eventos en los que participen los distintos Usuarios.

El Calendario debe manejar:

- Calendario de Vistas Médicas
- Calendario de Vistas Públicas
- Días y horas laborables
- Días libres del Gobierno
- Eventos de los Procesos
- Traslado de los Eventos
- Suspensión de los Eventos: establecer nueva citación
- Bloqueo de horas o días por motivo de vacaciones u otros
- Listado de Personal CIPR participante en el Evento
- Listado de los Participantes Externos
- Capacidad de tomar asistencia de los participantes en los distintos eventos seleccionados.
- Alertas sobre incomparecencia y otras relacionadas a asistencia.
- Creación y manejo de actividades: con categorías, estatus y capacidad de filtrarlos

- Se deben predefinir actividades repetitivas para facilitar la entrada
- Capacidad de asignar estas actividades a otro rol.
- Capacidad de añadir notas con categorías, estatus y capacidad de filtrarlas



Notificaciones y Alertas

La mayoría de los documentos o eventos legales requieren acciones dentro de un término establecido por el Reglamento de la CIPR.

El sistema debe proveer alertas y notificaciones por mensajería, email y texto para avisar a los diferentes usuarios que deben llevar a cabo una acción.

El usuario debe poder cambiar el estatus de la notificación o alerta recibida. Se deben establecer los diferentes estatus a ser utilizados.

Es importante que el sistema establezca cuando no se cumple con los términos o eventos de los procesos.



Mensajería interna entre los empleados o personal de CIPR

Se debe establecer un sistema de comunicación interna y rápida entre los empleados de la CIPR.

Para este propósito se pueden establecer distintos grupos por región y otros criterios.

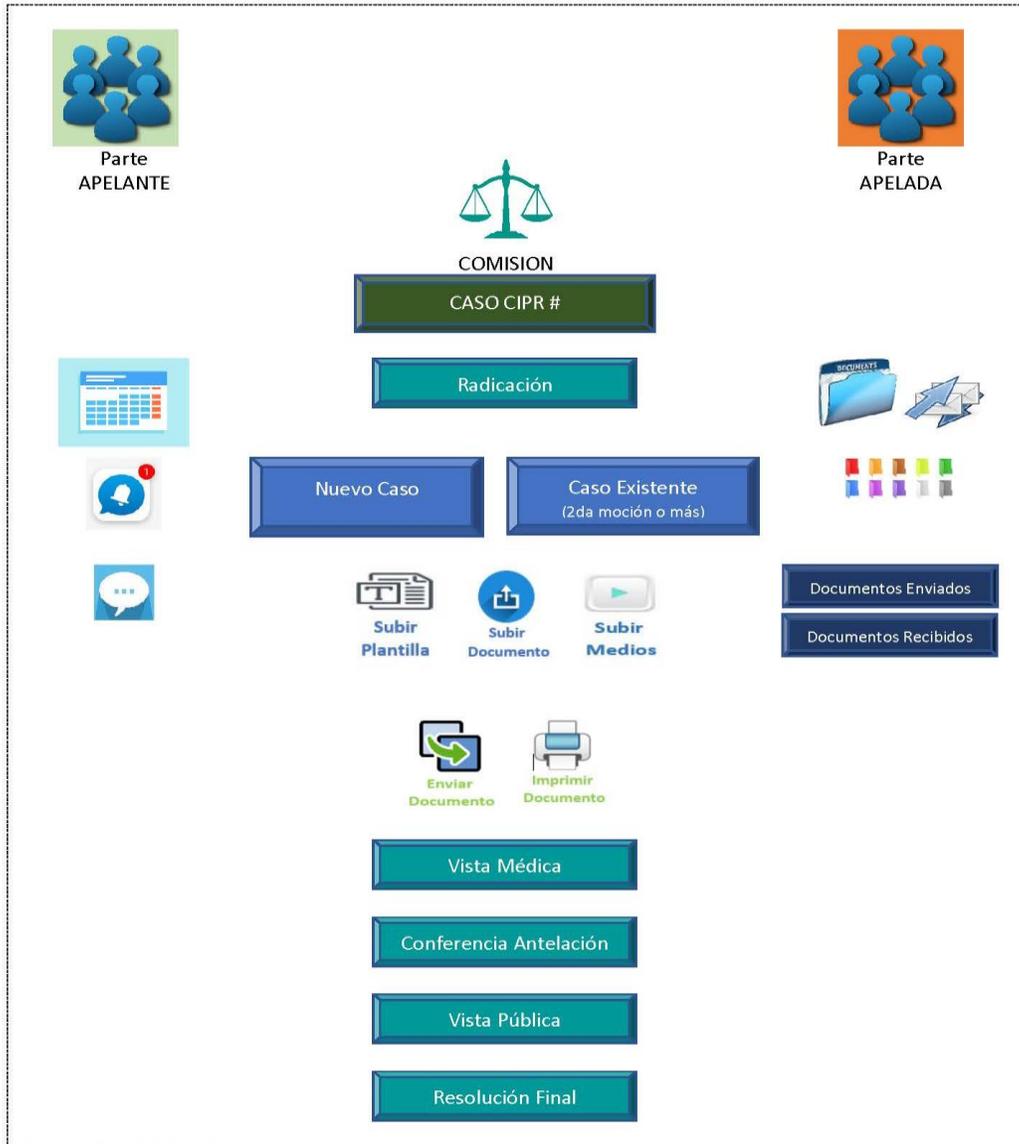
Como, por ejemplo:

- Grupo de Ponentes
- Grupo de Ponentes; Secretario; Director; Presidente
- Grupo de Ponentes Médicos
- Grupo de Transcriptores
- Grupo de Alguaciles
- Otros grupos por determinar

Pantalla Amigable:

Pantallas amigables y sencillas que brinden accesibilidad inmediata a toda la información necesaria para el evento o proceso que se esté llevando a cabo.

A continuación, un ejemplo de pantalla amigable y sencilla. Este ejemplo no define ni limita la estructura ni información a presentar por los proponentes.



Tableros de Información y Reportes

Se debe crear tableros con filtros de información y gráficas para los distintos niveles del personal de CIPR con propósito de efectuar analíticas y estadísticas de los distintos procesos y eventos.

Se debe crear los reportes requeridos por los distintos niveles del personal de CIPR sobre los eventos y procesos del sistema.

Se debe crear reportes estadísticos que ayuden a rastrear la productividad del personal en los procesos, de la forma más automática posible.

Base de Datos Existentes: Importación e Integración

Para la Comisión es de suma importancia poder acceder a los datos de casos actuales y previos utilizando la nueva plataforma.

El proponente debe establecer como integrará la base de datos de SAMA II al nuevo sistema.

La base de datos existente tiene un tamaño de 12 TB.

La CIPR no tiene una regla sobre la disposición de casos, por lo que, por ahora los casos en la base de datos deberán mantenerse indefinidamente.

Uso de Firmas Electrónicas en SAMAwEB

El proponente debe exponer las opciones y manejo de seguridad para el uso de firmas electrónicas en los eventos de los procesos. Se requiere que una vez se someta al sistema un documento firmado electrónicamente, el mismo no pueda ser alterado ni manipulado y se mantenga en el sistema como documento original.

Equipo (Hardware)

El proponente deberá proveer un sistema llave en mano, que incluya todos los equipos, software y licencias para operar el sistema que la CIPR necesita para cumplir con los requerimientos funcionales del sistema SAMAwab aquí expuestos.

La infraestructura de procesamiento podrá estar instalada en las facilidades de la CIPR, siguiendo el modelo “On-Premises” o provista como un servicio, siguiendo el modelo “As a Service” o “Cloud”.

La infraestructura propuesta deberá ser compatible e integrable a la infraestructura actual de la CIPR, siguiendo los estándares del Gobierno de Puerto Rico. La misma deberá ser nueva y con la capacidad de migrar e integrar la existente en la CIPR.

Se incluye documentación de la red e infraestructura de la CIPR como un anejo a este RFP.

El sistema propuesto deberá incluir servidores de aplicaciones, servidores de bases de datos, sistemas de almacenamiento, sistemas de resguardo, componentes de digitalización, de redes y comunicaciones y de seguridad cibernética, siguiendo el modelo de negocios propuesto (“on-premise”, “as a Service” o “cloud”)

El sistema propuesto deberá proveer componentes de redundancia y alta disponibilidad.

El sistema propuesto deberá proveer fuentes de poder alternas, tales como UPS y baterías.

El sistema propuesto deberá incluir software de virtualización y sistemas operativos.

El proveedor y el sistema propuesto deberá cumplir con la política y estándares de Seguridad Cibernética del Gobierno de Puerto Rico publicados por Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS). Deberá contar con la certificación de seguridad válida SOC2 o ISO/IEC 27001.

Programado (Software)

La plataforma de software deberá incluir componentes o módulos que provean funcionalidad de manejador de base de datos, manejador de contenido (Enterprise Content Management) y de creación y manejo de modelos y programas de automatización de procesos de negocio (Business Process Automation).

Se incluye una descripción de la estructura de la base de datos del sistema actual (SAMAll) como un anejo a este RFP.

Se incluye la documentación de los procesos de negocios principales automatizados con SAMAll como anejos a este RFP.

El proponente deberá proveer los programas necesarios para crear e implementar portales de web y otros componentes de “User Interface/User Experience”.

El proponente deberá proveer los programas necesarios para crear e implementar aplicaciones móviles en Android y iOS para el sistema propuesto.

SAMAwEB deberá proveer una integración con la base de datos de direcciones del Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS, por sus siglas en inglés), para tener la última versión de las direcciones al momento en el cual son actualizadas en el correo federal. Esto facilita la validación de las direcciones manejadas por la CIPR y minimiza la cantidad de correspondencia devuelta por direcciones no válidas.

Migración de Datos y Contenido

El proyecto de actualización o remplazo del sistema SAMAll deberá incluir la migración del contenido a la nueva plataforma (SAMAwEB), tanto relacionado a los casos, como a lo relacionado al funcionamiento, a la administración y a los mantenimientos del sistema actual. Los requerimientos mínimos que deben implementarse en la herramienta de migración de contenido y que se deben cumplir como resultado del proceso de migración, se detallan en el documento titulado *Requerimientos – Herramienta de Migración de Datos y Contenido*, que se encuentra en un anejo del RFP. La migración de las imágenes y otros medios correspondientes a los casos será considerada dentro del proyecto de migración de la base de contenido.

1. El proponente deberá cumplir con todos los términos y condiciones generales incluidos en este RFP.
2. El proponente deberá estar adscrito al Registro Único de Proveedores (RUP) de Servicios Profesionales de la Administración de Servicios Generales del Gobierno de Puerto Rico.
3. El proponente deberá estar adscrito al Registro de Proveedores de Tecnología de la Oficina para el Servicio de Innovación y Tecnología del Gobierno (PRITS).
4. El proponente deberá cumplir con los requerimientos, las normas y estándares de PRITS y con los procesos establecidos en la Orden Administrativa OA-2021-001 de dicho organismo aplicables a este RFP.
5. De incluir servicios de telecomunicaciones como parte de su oferta, el proponente deberá estar debidamente certificado y/o registrado ante el Negociado de Telecomunicaciones (NET) de la Junta Reglamentadora de Servicio Público del Gobierno de Puerto Rico.
6. Se requiere una fianza de ejecución del 50% de la oferta económica incluida con la propuesta.
7. El proponente deberá someter estados financieros de los últimos dos (2) años.
8. El proponente deberá mostrar referencias y experiencia relevante (más de 5 años) para proveer los equipos, software y servicios de la solución, según se describe en este RFP.
9. El proponente deberá someter certificaciones y peritaje en los productos y componentes de la solución a implementarse.
10. El proponente deberá cumplir con las especificaciones técnicas requeridas de los equipos, software, funcionalidades y servicios solicitados.
11. El proponente entregará un acuerdo de niveles de servicio (SLA) para la solución y servicios propuestos.
12. La solución deberá incluir servicios de actualización (updates) de la plataforma que garanticen la compatibilidad entre el software, hardware y/o plataforma de nube durante la vigencia del contrato de operación, licencia y mantenimiento.
13. El proponente someterá documentos con garantías y servicios de mantenimiento y remplazo de componentes de la solución ofrecidos. Se requiere un mínimo de cubierta por 3 años en equipos y software.
14. El proponente incluirá en sus servicios un programa de transición a CIPR al finalizar el proyecto. Este programa deberá incluir capacitación en el uso, operación y administración de la solución.
15. Todas las preguntas para aclaración de lo expuesto en el RFP deberán someterse por escrito y serán contestadas por escrito. Preguntas, respuestas y aclaraciones verbales no serán válidas.

El proponente deberá identificar e incluir en su propuesta, un plan de todas las actividades del proyecto propuesto.

Como mínimo deberá incluir:

- Descubrimiento y recopilación de información
- Análisis y recomendaciones
- Plan estratégico
- Diseño y documentación de diseño
- Desarrollo
- Implementación
- Prueba y puesta en producción
- Adiestramiento
- Transición a operación de CIPR
- Documentación final

Como parte de su propuesta, el proponente deberá entregar un cronograma del proyecto que incluya un listado de actividades con:

- Descripción
- Duración
- Fechas de comienzo y culminación
- Responsable (incluir actividades por CIPR y por terceros)
- Dependencias entre actividades
- Entregables

Para el análisis de las propuestas presentadas, se tendrán en cuenta las características técnicas y funcionales, antecedentes comerciales, fiscales, cumplimiento con otras empresas, precios propuestos y plazos de ejecución, en acuerdo a los requerimientos de este pliego. Parte de la evaluación será determinar el nivel de peritaje y capacidad técnica y económica del proponente para llevar a cabo los servicios solicitados en este pliego de RFP.

Para este propósito, se dará una puntuación según se indica en la siguiente **Tabla de Evaluación**:

#	CATEGORIA	PUNTUACIÓN MÁXIMA
1	Capacidad Financiera	10
2	Cumplimiento con términos y condiciones generales	5
3	Desempeño pasado	5
4	Capacidad técnica	10
5	Cumplimiento con especificaciones técnicas requeridas	20
6	Cumplimiento con especificaciones generales requeridas	10
7	Servicio al cliente y SLAs	5
8	Plan e itinerario del proyecto	10
9	Programa de transición a CIPR al finalizar el proyecto	5
10	Propuesta de precios/tabla de costos	20
	TOTAL	100

Los siguientes Apéndices o Anejos se encuentran junto a la Solicitud de Propuesta en un folder tipo zip nombrado *RFP_SAMAwEB_Anejos.zip*:

1. Estructura de Base de Datos SAMAI
2. Listado de Productos de Documentum en SAMAI
3. Documento de Diseño Funcional SAMAWEB
4. Información para Request for Proposal
5. Informe de Evaluación del Ambiente de Sistemas, Aplicaciones, Redes y Seguridad de las Tecnologías de la Información Aplicable a SAMAI
6. Inventario de los servidores de SAMAI
7. Requerimientos - Herramienta de Migración de Datos y Contenido - Actualización o Reemplazo de Plataforma SAMAI para SAMAwEB
8. Modelo Propuesto del Proceso de Negocio Iteración 1 (Áreas: Radicaciones, Estudio y Señalamiento)
9. Modelo Propuesto del Proceso de Negocio Iteración 2 (Áreas: Transcriptores VP, Transcriptores VM, Asesoramiento Legal, Asesoramiento Médico, Cuarto de Firma, Notificación Final)